



NOTA INFORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS USUARIOS ANTE LA SITUACIÓN CONCURSAL DE LA MERCANTIL DENTOESTETIC CENTRO DE SALUD Y ESTETICA DENTAL SL (DENTIX) (4ª actualización)

Con fecha 20 de noviembre de 2020, el Juzgado de lo Mercantil Nº 2 de Madrid ha dictado Auto declarativo de concurso de acreedores de varias compañías del grupo Dentix. Se puede consultar el correspondiente edicto en la siguiente dirección: <https://boe.es/boe/dias/2020/12/03/pdfs/BOE-B-2020-45239.pdf>

Tanto por la declaración de concurso como por las dificultades financieras que viene atravesando el grupo en los últimos meses algunos de sus servicios pueden dejar de prestarse conforme a lo acordado contractualmente.

Por consiguiente, a continuación, se exponen los derechos que asisten a los usuarios de Dentix, en su calidad de consumidores y usuarios, que no reciban el servicio conforme a lo contractualmente acordado:

a) Derecho a reclamar la continuación de la prestación del servicio o a resolver el contrato suscrito con Dentix en caso de que el tratamiento ya no se vaya a prestar

El artículo 1.091 del Código Civil impone a Dentix la obligatoriedad de ejecución de los contratos de acuerdo con el tenor de los mismo mientras que su artículo 1.124 habilita a los usuarios a resolver el contrato con Dentix en el caso de que la compañía hubiese incumplido alguna de las obligaciones esenciales fijadas en el mismo.

Por consiguiente, los usuarios de Dentix podrán exigir a la compañía la continuidad en la prestación de los tratamientos o, en su defecto, la resolución del contrato. También habrá lugar a la posibilidad de resolver el contrato cuando el incumplimiento haya sido parcial o haya habido un cumplimiento defectuoso de tal forma que se frustren las legítimas expectativas del usuario (por ejemplo, por la paralización de un tratamiento).

El usuario también podrá ejercer su derecho a solicitar la continuidad del tratamiento ante la entidad financiera que lo hubiese financiado, en caso de que hubiese celebrado un contrato vinculado entre las partes (véase el apartado 0 de esta nota).

En estos supuestos, en el momento en que el usuario entienda que no se le está prestando el servicio de acuerdo con lo acordado o en los plazos previstos, tiene derecho a interponer una reclamación ante la propia compañía, de un modo que quede constancia fehaciente de la misma, principalmente a través de una hoja de reclamación en el establecimiento donde se prestaba el servicio, pero también a través de cualquier otro medio que permita acreditar el contenido de la reclamación, la recepción por parte de Dentix y la fecha de emisión, tales como el burofax o el correo electrónico certificado).



Para llevar a cabo esta reclamación, es necesario que el usuario recopile toda la documentación que acredite la relación contractual con Dentix, como pudiesen ser, entre otros los siguientes documentos: el propio contrato, folletos o documentos publicitarios, presupuestos facilitados por la compañía, facturas emitidas por la compañía, acreditación de los pagos efectuados, etc.

Desde mediados del mes de enero de 2021, Dentix ha comenzado el proceso de reapertura de varias de sus clínicas, por lo que la solicitud de la continuidad del tratamiento se puede ejercer ante dichas clínicas, cuyos datos pueden ser consultados en la página web de Dentix (www.dentix.com) y en el **Anexo** de esta nota. En caso de que la clínica donde comenzó su tratamiento no estuviese abierta, puede llamar al número que se ha habilitado a tal efecto: **900 83 50 10**.

Si finalmente se solicita la resolución contractual por parte del usuario, motivada por la imposibilidad de Dentix de continuar con la prestación del servicio, es preciso que dicho incumplimiento contractual por parte de la compañía sea indicado de forma precisa como motivo de resolución.

b) Derecho a solicitar la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados

En el caso de que no se continúe con la prestación del servicio, el usuario tiene derecho a la devolución de las cantidades abonadas correspondientes con los servicios no prestados, es decir, a la parte del tratamiento no realizada.

Cuando no se pueda determinar de una forma sencilla qué parte del tratamiento falta por realizar, se recomienda solicitar a un profesional de valoración un informe donde se indique la parte del tratamiento que falta por realizar en función de lo presupuestado originalmente por Dentix.

Asimismo, al haber sido solicitado el concurso de acreedores voluntario por parte de Dentix, es preciso tener en cuenta los siguientes escenarios, dependiendo de cómo se haya pagado o esté pagando el tratamiento:

a. Usuarios que hayan pagado por adelantado el tratamiento:

Estos usuarios tienen derecho a solicitar por la vía judicial la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados. No obstante, desde la declaración de concurso no se admitirán a trámite las demandas civiles de reclamación de cantidad ni las de resolución de contratos, que pasan a dirimirse en el seno del procedimiento concursal.

Por consiguiente, y tras la declaración de concurso, estos usuarios pudieron comunicar su deuda a Account Control Ius Aequitas Administradores Concursales, S.L.P, quien ha sido designada como administración concursal, **hasta el día 4 de enero de 2021 incluido**.



Una vez comunicado el crédito a la administración concursal tendrán que estar pendientes de los próximos pasos a través de las comunicaciones que reciban al respecto así como de la información que se publique en la página web creada al efecto: <http://dentixenconcurso.com/>.

- b. Usuarios que hayan suscrito un **contrato de crédito vinculado**¹ con una entidad financiera exclusivamente para la financiación del tratamiento.

En estos casos, de forma alternativa a la comunicación de la deuda a la administración concursal, el usuario puede ejercer los mismos derechos que ostenta contra Dentix (devolución del importe abonado por servicios no prestados, solicitud del cumplimiento del contrato o paralización de la reclamación de cuotas) ante la entidad financiera con la que hubiese suscrito el contrato de crédito, siempre que se den los siguientes supuestos²:

- i. Se haya dejado de prestar de forma efectiva el servicio; y
- ii. Se haya reclamado previamente, bien de forma judicial o extrajudicial, a Dentix.

En este escenario, el usuario podrá reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad con la que haya suscrito el préstamo vinculado comunicándole la falta de prestación del servicio por parte de Dentix y solicitando el cumplimiento del contrato y, de no ser así, la paralización del abono de nuevas cuotas, así como la devolución de los importes ya abonado por los servicios no prestados.

Puede consultar los datos de todos los servicios de atención de las entidades financieras en la página web del Banco de España:

https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html

Si la entidad financiera no atendiese a su reclamación, puede presentar una reclamación contra la entidad financiera ante las autoridades de consumo de su Comunidad Autónoma.

Puede consultar los datos de contacto de la autoridad de consumo de su Comunidad Autónoma en el siguiente enlace:

<http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>

- c. Usuarios que hayan financiado el tratamiento a través de un **préstamo personal al consumo**³.

¹ Créditos contratados exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo, tal como indica el artículo 29.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

² Tal como recoge el artículo 29.3 de Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

³ Regulados por la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.



Aquellos usuarios de Dentix que hubiesen suscrito un préstamo personal para financiar el tratamiento, pero dicho préstamo no estuviese vinculado directamente a la prestación del servicio, además de comunicar a la administración concursal la existencia de una deuda para constar como acreedores en el procedimiento, podrían poner este hecho en conocimiento de la entidad financiera para tratar de modificar el contrato y evaluar el pago de las cuotas pendientes.

c) Derecho a solicitar una copia de la historia clínica

Los usuarios tienen, en todo caso, derecho a acceder a toda la documentación de la historia clínica que tenga Dentix de ellos, así como a obtener una copia de la información que figure en ella⁴.

En caso de que la clínica donde se estuviesen prestando los servicios hubiese cerrado, el usuario puede dirigir la solicitud de acceso a su historia clínica a la sede social de la compañía o al número de teléfono habilitado (900 83 50 10):

Dentoestétic Centro de Salud y Estética Dental, SL (Dentix)

Av. Ribera del Loira, 56-58, 2ª planta

28042 Madrid

Email: info@dentix.es

En caso de que la compañía no facilite esta información, el usuario puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) de cara a hacer valer estos derechos. Se puede consultar la “Guía para pacientes y usuarios de la Sanidad” publicado por la AEPD en el siguiente [enlace](#).

20 de enero de 2021*

*Esta nota será periódicamente actualizada en virtud de los hechos relevantes que se vayan produciendo en el procedimiento concursal.

⁴ En virtud del artículo 18.1 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica



ANEXO

Listado de clínicas Dentix abiertas a fecha 20 de enero de 2021

| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|--------------------|-----------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Andalucía | Almería | Almería | Paseo De Almería Nº 41 / C/ Mendez Núñez 4001 Almería Tel: 950958653 Info.Almeria@Dentix.Es |
| | | El Ejido | Bulevar De El Ejido, Nº 220 4700 El Ejido Tel: 950927343 Info.Ejido@Dentix.Es |
| | | Roquetas de Mar | Plaza Tres Mártires, Nº 7, Esq Calle Viñas 4740 Roquetas De Mar Tel: 950924712 Info.Roquetas@Dentix.Es |
| | Cádiz | Cádiz | C/ Doctor Fleming, Nº 2, Esquina Ana De Viya Nº 46 11009 Cádiz Tel: 856913257 Info.Cadiz@Dentix.Es |
| | | El Puerto de Santa María | C/ Virgen De Los Milagros, Nº 87 11500 Puerto De Santa María Tel: 956923133 Info.Elpuerto@Dentix.Es |
| | | Jerez de la Frontera | Carretera Nacional IV, Km 639 11401 Jerez de la Frontera Tel: 956921159 Info.CCAreasur@Dentix.Es |
| | Málaga | Torremolinos | C/ San Miguel, Nº2 29620 Torremolinos Tel: 951358677 Info.Torremolinos@Dentix.Es |
| | Sevilla | Dos Hermanas | C/ La Mina, Nº 1 41700 Dos Hermanas Tel: 955675761 |



| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|--------------------|-----------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Info.Doshermanas@Dentix.Es |
| Aragón | Zaragoza | Zaragoza | C/ Delicias, Nº3 50017 Zaragoza Tel: 876015919 Info.Zaragoza3@Dentix.Es |
| Asturias | | Gijón | C/ Corrida, Nº 59 33206 Gijón Tel: 985176057 Info.Gijon@Dentix.Es |
| | | Mieres | C/ Doce De Octubre, Nº 22 33600 Mieres Tel: 984207703 Info.Mieres@Dentix.Es |
| Cantabria | | Santander | C/ Calvo Sotelo, Nº 6 39002 Santander Tel: 942318867 Info.Santander@Dentix.Es |
| | | Torrelavega | C/ Julián Ceballos, Nº 15 39300 Torrelavega Tel: 942941481 Info.Torrelavega@Dentix.Es |
| Castilla y León | Burgos | Aranda de Duero | C/ Isilla, Nº22 9400 Aranda de Duero Tel: 947648471 Info.Aranda@Dentix.Es |
| | León | León | Plaza Santo Domingo, Nº 5 24002 León Tel: 987876340 Info.Leon@Dentix.Es |
| | Soria | Soria | C/ Collado, Nº 43 42002 Soria Tel: 975671123 Info.Soria@Dentix.Es |
| | Zamora | Benavente | C/ Del Progreso, Nº 4 49600 Benavente Tel: 980981192 Info.Benavente@Dentix.Es |



| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|--------------------|------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Zamora | Plaza Zorrilla, Nº 5, Esq. Santa Clara De Zamora 49003 Zamora Tel: 980508024 Info.Zamora@Dentix.Es |
| Cataluña | Barcelona | Badalona | Carrer de Mar, 67 08911 Badalona Tel: 931706311 Info.Badalona@Dentix.Es |
| | | Barcelona | Paseo Fabra y Puig, Nº 129 8016 Barcelona Tel: 930181212 Info.Fabra@Dentix.Es |
| | | | C/ Llobregos, Nº 161 8032 Barcelona Tel: 931640113 Info.Llobregos@Dentix.Es |
| | | | C/ Roselló, Nº 416 8025 Barcelona Tel: 931739873 Info.Rosello@Dentix.Es |
| | | | C/ Pallars, Nº 229 Esq. La Rambla Del Poblenou, 104 8005 Barcelona Tel: 931895582 Inf.Poblenou@Dentix.Es |
| | | Castelldefels | Avd. Santa María, Nº 11 8860 Castelldefels Tel: 936360778 Info.Castelldefels@Dentix.Es |
| | | Manresa | C/ Nueva, Nº 47 8241 Manresa Tel: 931706297 Info.Manresa@Dentix.Es |
| | | Terrassa | C/ Iscle Soler, Nº 30 Con Esq. Rambla Degara 162 8225 Terrassa |



| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|---------------------|-----------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Tel: 937368623 Info.Terrassa@Dentix.Es |
| | | Vilafranca del Penedès | Avda De Barcelona, Nº 3/5 8720 Vilafranca Del Penedes Tel: 931711203 Info.Vilafranca@Dentix.Es |
| | Girona | Olot | Pza. Rector Ferrer Esq Passeig L'Escultor Miquell Blay 17800 Olot Tel: 872508718 Info.Olot@Dentix.Es |
| | Lleida | Lleida | Carrer del Carme, 25 25007 Lleida Tel: 873499987 Info.Lerida@Dentix.Es |
| Comunidad de Madrid | | Alcorcón | C/ Mayor, Nº 10. 28921 Alcorcón Tel: 916105150 Info.Alcorcon@Dentix.Es |
| | | Aranjuez | C/ San Antonio Nº 59 Esq C/ Hermanos Guardiola 18 28300 Aranjuez Tel: 910611181 Info.Aranjuez@Dentix.Es |
| | | Boadilla del Monte | C/ Jose Antonio, Nº 53 28660 Boadilla del Monte Tel: 912909750 Info.Boadilla@Dentix.Es |
| | | Fuenlabrada | C/ Portugal, Nº 44 28943 Fuenlabrada Tel: 916081216 Info.Fuenlabrada1@Dentix.Es |
| | | Getafe | C/ Madrid, Nº 73 28901 Getafe Tel: 916834545 Info.Getafe@Dentix.Es |
| | | Madrid | C/ Alcalá, Nº 385. |



| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|-----------------------------|-----------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | 28026 Madrid Tel: 913684182 Info.Alcala385@Dentix.Es |
| | | | Avd. De Logroño, Nº 112 28042 Madrid Tel: 910616345 Info.Barajas@Dentix.Es |
| | | | C/ Marcelo Usera, Nº 134 28026 Madrid Tel: 915690589 Info.Usera134@Dentix.Es |
| | | Móstoles | Paseo De Goya, Nº 5 28952 Móstoles Tel: 910714699 Info.Mostoles2@Dentix.Es |
| | | Rivas Vaciamadrid | C/ Marie Curie, Nº 4 28521 Rivas Vaciamadrid Tel: 932605328 Info.Rivas@Dentix.Es |
| | | Torrejón de Ardoz | C/ En Medio, Nº 41 28850 Torrejón de Ardoz Tel: 916600823 Info.Torreon@Dentix.Es |
| Comunitat Valenciana | Alicante | Alcoi | Avd. Alameda Camilo Sesto, 13, 0 03803 Alcoi Tel: 865604117 Info.Alcoy@Dentix.Es |
| | | Dénia | C/ Marques Del Campo, Nº 64 03700 Dénia Tel: 865600110 Info.Denia@Dentix.Es |
| | | Torrevieja | C/ Maria Parodi, Nº 21 03181 Torrevieja Tel: 865672807 Info.Torrevieja@Dentix.Es |
| | Valencia | Sagunto | Avda. Nueve De Octubre, Nº 71 46520 Sagunto |



| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|----------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Tel: 960630166 Info.Sagunto@Dentix.Es |
| | | Torrent | Avd. Del Vedat, Nº 101 Esq Profesor Idilio Gimenez 46900 Torrent Tel: 961126666 Info.Torrent@Dentix.Es |
| | | Valencia | C/ Ruzafa, Nº 29 46004 Valencia Tel: 963526986 Info.Valencia1@Dentix.Es |
| Extremadura | Badajoz | Mérida | Calle Sta. Eulalia, 66 06800 Mérida Tel: 924956934 Info.Merida@Dentix.Es |
| Galicia | La Coruña | Ferrol | C/ Real Nº 78, Esq. Con C/ Tierra Nº 9 15402 Ferrol Tel: 881246630 Info.Ferrol@Dentix.Es |
| | Lugo | Lugo | C/San Marcos, 4-6 27001 Lugo Tel: 982981117 Info.Lugo@Dentix.Es |
| | Pontevedra | Vigo | C/ Puerta Del Sol, Nº 6 36202 Vigo Tel: 886311391 Info.Vigo@Dentix.Es |
| Illes Balears | | Palma de Mallorca | Avd, Alexandre Roselló, Nº 4 7002 Palma de Mallorca Tel: 971463440 Info.Mallorca@Dentix.Es |
| La Rioja | | Logroño | Avd. Solidaridad, 2 26003 Logroño Tel: 941263228 Info.Logrono@Dentix.Es |
| Navarra | | Pamplona | C/ Carlos III, Nº 1 31002 Pamplona |



| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|--------------------|-------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Tel: 948203450 Info.Pamplona@Dentix.Es |
| País Vasco | Álava | Vitoria | Paseo De La Florida, Nº 1 1005 Vitoria Tel: 945139986 Info.Vitoria@Dentix.Es |
| | Guipúzcoa | Éibar | Toribio Etxebarria Kalea, 13 20600 Eibar Tel: 943565186 Info.Eibar@Dentix.Es |
| | | San Sebastián | San Martzial Kalea, 35 20005 San Sebastián Tel: 943440821 Info.SanSebastian@Dentix.Es |
| | Vizcaya | Barakaldo | Bide Onera Plaza, Nº7 48901 Barakaldo Tel: 944347843 Info.Barakaldo@Dentix.Es |
| | | Basauri | Begoñako Andra Mari Kalea, 16 48970 Basauri Tel: 944349747 Info.Basauri@Dentix.Es |
| | | Bermeo | Plaza Lamera, Nº 1 Esq. Lopez Diaz De Haro Kalea 48370 Bermeo Tel: 946532908 Info.Bermeo@Dentix.Es |
| | | Galdakao | C/ Juan Bautista Uriarte, 18 - Lapurdi Kalea, 11 48960 Galdakao Tel: 945569409 Info.Galdakao@Dentix.Es |
| | | Getxo | C/ Mayor, Nº 23 48930 Getxo Tel: 944810356 Info.Getxo2@Dentix.Es |
| | Portugalete | C/ Carlos VII, Nº 2 | |



| Comunidad Autónoma | Provincia | Municipio | Datos de la clínica |
|--------------------|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | 48920 Portugalete Tel: 944831091 Info.Portugalete@Dentix.Es |
